

Rad No.: 26-240-131731

Barranquilla, 6/07/2026

Señor(a)
ALDAIR CABALLERO
aldajosecaballero@gmail.com
Barranquilla – Atlántico

Contrato: 66309591

Asunto: Verificación de Facturación.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web, el día 12 de junio de 2026, radicada bajo el No. WEB 26-009599, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 73 No. 41 - 108 Int. 1 de Barranquilla, Atlántico, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su comunicación, realizamos la verificación de nuestra base de datos y constatamos que, en el citado servicio se le está cobrando el valor de \$923.518,00 y \$62.692,00 bajo los conceptos de FINANCIACIÓN_24/09/2025 y MODIFICACIÓN CENTRO MEDICIÓN_24/09/2025, que corresponde a la reparación realizada el día 22 de septiembre de 2025, la cual, consistió en *cambiar válvula de tablero por daño, realizar interna nueva en pe al pe a la vista 36.0 m, se encamisó en tubería de 3/4 pvc, actual con fuga en recorrido. se dejó con tapón galvanizado punto de consumo.*

Es importante señalar que, dicha reparación tuvo un costo total de \$923.518,00 y \$62.692,00 que fue financiado para cancelarse a un plazo 48 cuotas, través de la facturación del servicio de gas natural.

No obstante, con ocasión al reporte del usuario, el día 3 de julio de 2026, enviamos a uno de nuestros funcionarios, el cual, realizó ejecutando lo siguiente: *se cambió unión de pealpe en tramo de tubería en cocina con fuga, se corrió fuga en tapón de punto de consumo distante de la reparación. Nota: no hay gasodoméstico instalado, punto con tapón.*

Como puede observar, las reparaciones realizadas el día 22 de septiembre de 2026, se realizaron en un punto diferente al de las reparaciones efectuadas el día 3 de julio de 2026, por lo que, no hay lugar a aplicar garantía.

En cuanto al cobro de la reconexión de acometida, facturada bajo el concepto de RECONEXION_20/02/2025, le informamos lo siguiente:

El concepto de RECONEXION_20/02/2025, corresponde a la reconexión realizada el día 20 de febrero de 2025, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 13 de febrero de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_20/02/2025, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de febrero de 2025.

Con relación al cobro realizado por el concepto de RECONEXION_20/02/2025, le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLIEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 -92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3° del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

En este sentido, el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por concepto de RECONEXION_20/02/2025, toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por concepto de RECONEXION_20/02/2025 señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses febrero, marzo abril, mayo y junio de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS010/73
242170938